

# Factsheet | Onderzoek naar beeldbellen binnen arbeidsdeskundig onderzoek

TUCHTRECHTELIJK  
PERSPECTIEF

ARBEIDSDESKUNDIG  
PERSPECTIEF

KLANT-  
PERSPECTIEF



Als gevolg van de coronamaatregelen is door de NVvA en de SRA besloten dat arbeidsdeskundige onderzoeken tijdelijk via video- of beeldbellen of, als dat niet mogelijk is, telefonisch mogen plaatsvinden. Maar hoe zetten arbeidsdeskundigen beeldbellen in en wat zijn de effecten hiervan?

Doel van het onderzoek is om inzicht te bieden in het werken met beeldbellen binnen het arbeidsdeskundig handelen. De uitkomsten van het onderzoek dienen input te geven voor het verdere gesprek over de inzet van beeldbellen bij arbeidsdeskundige onderzoeken.



## Tuchtrechtelijk perspectief

Om tuchtrechtelijke vragen rondom het beeldbellen te beantwoorden hebben we vijf professionals van de verschillende niveaus van het Tuchthuis geïnterviewd.



## Perspectief van de klant

Om een compleet beeld te krijgen van de beeldbelervaring binnen arbeidsdeskundig onderzoek zijn er ook gesprekken gevoerd met klanten. In totaal zijn er diepte-interviews gehouden met 15 klanten.



## Perspectief van de arbeidsdeskundigen

Om een breed beeld te krijgen van de ervaringen van arbeidsdeskundigen met beeldbellen ten opzichte van fysiek contact en telefonisch contact hebben we een digitale enquête uitgezet onder arbeidsdeskundigen. Deze is door 193 arbeidsdeskundigen ingevuld.

Daarnaast hebben 26 arbeidsdeskundigen die de enquête hebben ingevuld ook deelgenomen aan groepsinterviews.

# Arbeidsdeskundigen kiezen de contactvorm in afstemming met de klant

De ondervraagde arbeidsdeskundigen geven aan: dat beeldbellen in bepaalde gevallen mogelijk is, wil niet zeggen dat het de voorkeur heeft. Want je weet niet welke informatie je potentieel mist.

## ARBEIDSDESKUNDIG PERSPECTIEF



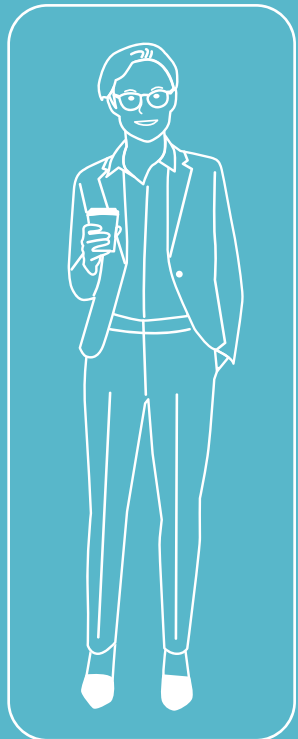
Meer dan de helft van de arbeidsdeskundigen heeft afgelopen maanden beeldbellen ingezet. Bijna een derde heeft beeldbellen nooit of nauwelijks ingezet:

- Hoe jonger, hoe vaker beeldbellen wordt ingezet.
- AD UWV minder geneigd tot beeldbellen.
- Arbeidsdeskundigen waarderen beeldbellen verschillend voor en na de lockdown.



Beeldbellen is een verantwoord alternatief voor fysiek contact:

- Als fysiek contact niet mogelijk is, zoals ten tijde van de lockdown.
- Als de klant nadrukkelijk de voorkeur heeft voor beeldbellen én de arbeidsdeskundige via beeldbellen de benodigde informatie kan verkrijgen.
- Als er geen controversiële onderwerpen besproken hoeven te worden.
- Als het uitsluitend gaat om het checken/uitvragen van feitelijke gegevens en het maken van procesafspraken. Telefonisch contact volstaat hierbij veelal ook.



# Er zijn positieve aspecten, risico's en randvoorwaarden als het om beeldbellen gaat

## ARBEIDSDESKUNDIG PERSPECTIEF



### Positieve aspecten van beeldbellen

- Beeldbellen is in bepaalde situaties een verantwoord alternatief voor fysiek contact mits er geen controversiële onderwerpen besproken moeten worden en er een beperkte hoeveelheid informatie wordt uitgevraagd.
- De belangrijkste meerwaarde van beeldbellen ten opzichte van telefonisch contact: zicht op non-verbale signalen en omgeving.



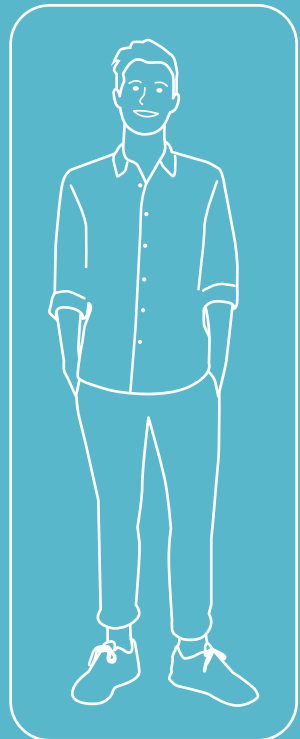
### Risico's van beeldbellen

- Je mist de 'onderstroom' in communicatie.
- Moeilijker om in te spelen op emoties bij de klant.
- Grootste risico: je weet niet welke informatie je mist.



### Randvoorwaarden inzet beeldbellen

- Klant moet altijd toestemming geven.
- Klant moet zorgvuldig zijn geïnformeerd.
- Persoonsgegevens moeten goed beschermd zijn: 'AVG-proof'.
- Klant mag geen medische belemmeringen hebben om te beeldbellen.



# Het hebben van keuze in contactvorm is belangrijk

Het is voor klanten belangrijk om *altijd* meegenomen te worden in de keuze van de contactvorm. Niet enkel in het begin van een traject – de voorkeur kan veranderen. Daarnaast is er een sterke voorkeur voor fysiek contact bij het eerste contact. Het voordeel van fysiek contact boven beeldbellen is een completer beeld van klant (en van de arbeidsdeskundige).

## KLANT- PERSPECTIEF



## De setting tijdens het beeldbellen is belangrijk:

- Zowel de setting van de arbeidsdeskundige als die van de klant is van belang.
- Sommige klanten kiezen bewust voor een neutrale setting, anderen willen juist inkijkje geven in hun persoonlijke omgeving.

Klanten zien vooral (praktische) voordelen van beeldbellen.

- Beeldbellen maakt het voor sommige klanten makkelijker om contact te hebben, bijvoorbeeld bij een beperking om te reizen.

# Het Tuchthuis ziet risico's rondom beeldbellen

De genoemde risico's kunnen een bedreiging vormen voor de toenaderingsverantwoordelijkheid en het zorgvuldig handelen. Er zijn echter nog geen klachten binnen gekomen.

## TUCHTRECHTELIJK PERSPECTIEF



### Risico's vanuit tuchtrechtelijk perspectief:

- Kans op 'even snel' klantcontact buiten reguliere kantooruren.
- Meer zakelijke vorm van communiceren.
- Onvoldoende borging van privacy.
- Onvoldoende zicht hebben op de belasting en de omgevingsfactoren.

Het is niet verantwoord om beeldbellen in te zetten als contactvorm als:

- Er een werkplekonderzoek gedaan moet worden.
- Er een conflict is met de werkgever.
- Er voor het eerst contact is met de klant.
- Er psychische klachten zijn bij de klant.



### Het Tuchthuis ziet de volgende randvoorwaarden:

- De arbeidsdeskundige moet in de rapportage onderbouwen waarom gekozen is voor beeldbellen.
- De klant moet een keus krijgen en de arbeidsdeskundige moet die meenemen in zijn afwegingen en uiteindelijke keuze.
- De arbeidsdeskundige moet het beeldbellen tijdens de gesprekken of tijdens het traject evalueren.
- De arbeidsdeskundige mag enkel beeldbellen via beveiligde kanalen.
- De arbeidsdeskundige moet de gespreksverslagen laten checken door de klant.
- De arbeidsdeskundige moet borgen dat het contact uitvoerig genoeg is om eventuele nadelen van beeldbellen op te vangen.



Op basis van de uitkomsten van dit onderzoek stelt de NvVA samen met de SRA het standpunt en het beleid vast ten aanzien van beeldbellen als contactvorm in arbeidsdeskundige werkzaamheden. Wat in ieder geval geldt:



Het is van belang dat **autonomie** van de professional gerespecteerd wordt.



Een arbeidsdeskundige maakt voor elk klantcontact een **zorgvuldige afweging** in samenspraak met de klant om tot de keuze te komen om beeldbellen al dan niet in te zetten.

Sta als arbeidsdeskundige open voor beeldbellen.



Er is een **potentiële discrepantie** tussen wensen en behoeften van klanten enerzijds en behoeften van arbeidsdeskundigen anderzijds. Voor sommige klanten is het makkelijker en toegankelijker om te beeldbellen..



Een deel van de arbeidsdeskundigen heeft mogelijk **'koudwatervrees'**.



**MEER INFORMATIE**  
Meer informatie is te vinden:  
Cahier 28: Beeldbellen

Heeft u vragen? Neem dan contact op met  
AKC: [akc@arbeidsdeskundigen.nl](mailto:akc@arbeidsdeskundigen.nl)